

Содержание

<i>С. Л. Байдаков. Книга, которую следует прочитать.....</i>	<i>XI</i>
<i>Г. М. Озеров. Обращение к российскому читателю.....</i>	<i>XIII</i>
Об авторе.....	XVII
От автора.....	XVIII
Предисловие.....	XIX
Введение.....	XXI
Структура книги	XXII
Чем книга полезна вам и вашей организации.....	XXIII

За рамками сбалансированной системы показателей

Глава 1. За рамками ССП первого поколения	3
Эволюция сбалансированной системы показателей	3
Выводы APQC о лучших способах оценки разных параметров эффективности	8
Европейский подход к управлению эффективностью	10
Несовершенство современных систем показателей: новый список 10 самых серьезных пороков	10
Система показателей четвертого этапа: сбалансированные показатели на 2006 и последующие годы	19
Выводы	20
Глава 2. Аналитические показатели: новый способ контроля эффективности организации.....	22
Типы данных о производительности	22
Некоторые «модные» показатели последних лет.....	25
<u>Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>></u>	

Соблазнительность простоты	29
Что такое аналитические показатели?	30
Примеры аналитических показателей	31
Характеристики аналитических показателей	33
Почему аналитические показатели превосходят простые параметры	33
Некоторые недостатки систем, основанных на аналитических показателях	34
Как аналитические показатели меняют способ оценки эффективности в организации	35
Система может включать и аналитические и простые показатели	36
Составляющие эффективности, наилучшим образом отображаемые аналитическими показателями	36
Как данные отображаются в аналитическом показателе	37
Соккрытие конфиденциальной информации в аналитических показателях	37
Аналитические показатели позволяют использовать многие существующие параметры	38
Глава 3. Система, основанная на аналитических индикаторах: дополните свои показатели деловой информацией	39
Не надо слепо копировать образец: создавайте <i>собственную</i> систему показателей	39
Архитектура новой системы показателей	41
Что следует знать об эффективности менеджерам	42
Полет вслепую: чего не хватает большинству систем показателей	43
О чем на самом деле информируют руководителей системы показателей	46
Внешние факторы: что включать в данный раздел системы показателей	46
Клиентская составляющая: что включать в данный раздел системы показателей	48
Составляющая персонала: что включать в данный раздел системы показателей	49

Операционные показатели: что включить в данный раздел системы показателей	50
Стратегическая и финансовая составляющая: что включить в данный раздел системы показателей.....	51
Построение системы, основанной на аналитических показателях.....	52
Требования к программному обеспечению для систем, основанных на аналитических показателях.....	60
Глава 4. Аналитические показатели взаимоотношений с клиентами: значимые параметры, прогнозирующие лояльность потребителей	63
Показатели клиентской составляющей	64
Оценка ваших взаимоотношений с клиентами.....	65
Какие функции должна выполнять программа CRM, и на что она не рассчитана	66
Как измерить CRM	71
Входные данные для оценки взаимоотношений с потребителями	72
Показатели процессов для оценки взаимоотношений с потребителями	74
Выходные данные для оценки взаимоотношений с потребителями	76
Итоговые показатели для оценки взаимоотношений с потребителями	79
Выводы	82
Глава 5. Аналитические показатели внешних факторов: количественные индикаторы, способные решить судьбу вашего бизнеса	85
Репутация бренда: как ее измерить	86
Внешние факторы: оценка влияния на ваш бизнес	90
Разработка аналитического показателя внешних факторов.....	91
Риск: оценка уязвимости вашей организации	94
Отношения с партнерами: оценка их эффективности и прочности	96

Соответствие требованиям регулирующих органов: оценка соблюдения установленных норм	98
Выводы	99
Глава 6. Аналитические показатели составляющей персонала: оценка вашего важнейшего актива	103
Показатель № 1: удовлетворенность персонала	106
Параметр № 2: здоровье и безопасность труда персонала	111
Показатель № 3: этические нормы и многообразие персонала.....	114
Показатель № 4: человеческий капитал	126
Показатель № 5: Коммуникативная эффективность.....	134
Выводы	138
Глава 7. Операционные аналитические показатели: ключевые внутренние метрики качества, производительности, своевременности и инноваций.....	141
Операционный параметр № 1: аналитический показатель управления проектами	143
Операционный параметр № 2: аналитический показатель производительности.....	148
Операционный показатель № 3: аналитический показатель процессов.....	153
Операционный параметр № 4: организационное совершенство	156
Операционный параметр № 5: исследования и разработки.....	163
Выводы	170
Глава 8. Стратегические и финансовые аналитические показатели: оценка того, что действительно имеет значение.....	174
Стратегические метрики	176
Финансовые метрики	179
Выводы	186

Глава 9. За рамками ССП:	
от измерения эффективности к управлению ею	189
Системы показателей последних 30 лет	190
«Дряблые» системы показателей среднего возраста	190
Красный — не смертельно.....	194
Ограничения ССП.....	196
Связь системы показателей и управления знанием.....	197
Управление эффективностью и ее оценка	198
Компоненты системы управления эффективностью	199
Заключение	205
Приложение	207
Источники.....	219